

Fundusz Azylu, Migracji i Integracji

Raport Kwartalny

okres objęty raportem:

od 01.10.2019 r. do 31.12.2019 r.

część merytoryczna

Należy wysłać do:

**Centrum Obsługi Projektów Europejskich
Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji**
Raport składany w formie elektronicznej

Numer projektu lub numer umowy finansowej: 29/7-2017/OG – FAMI / porozumienie finansowe
NR PL/2017/FAMI/OG.7.29

**Tytuł projektu: Poprawa jakości usług świadczonych na rzecz obywateli państw
trzecich poprzez wdrożenie systemu kolejkowego usprawniającego obsługę klienta
oraz podniesienie kompetencji językowych pracowników Śląskiego Urzędu
Wojewódzkiego**

Nazwa beneficjenta: Wojewoda Śląski

1. Stopień realizacji celów projektu (dotyczy wyłącznie raportu końcowego):

**CEL PROJEKTU: poprawa jakości świadczonych usług, w tym rozwój usług dostosowanych do
potrzeb oraz dostępności obywateli państw trzecich poprzez:**

**- zakup i wdrożenie nowego systemu kolejkowego usprawniającego obsługę klienta – odbiorcę
końcowego projektu**

**Zakup i wdrożenie nowego systemu kolejkowego usprawniającego obsługę klientów
(cudzoziemców) zostało zrealizowane zgodnie z założeniem w 3 lokalizacjach Urzędu, w których
są obsługiwani cudzoziemcy: Katowicach (siedziba główna) oraz w Bielsku-Białej i w
Częstochowie. System zwiększył potencjał informatyczny urzędu, a co za tym idzie w znaczący
sposób wpłynął na usprawnienie obsługi klientów Urzędu, pochodzących z państw trzecich.**

**- podniesienie kompetencji językowych pracowników Wydziału Spraw Obywatelskich i
Cudzoziemców Śląskiego Urzędu Wojewódzkiego**

**19 pracowników Wydziału SO zakończyło kursy językowe i wiedza oraz umiejętności zdobyte w
trakcie kursów są wykorzystywane są przy obsłudze obywateli państw trzecich**

2. Harmonogram realizacji projektu:

Harmonogram zgodnie z umową finansową (tj. Harmonogramem realizacji projektu	Opis realizacji działań w danym okresie sprawozdawczym	Wyjaśnienie rozbieżności
---	---	--------------------------

zawartym w Formularzu Wniosku)		
Zakup i wdrożenie nowego systemu kolejkowego usprawniającego obsługę klienta – odbiorcę końcowego projektu / 2 – Integracja/legalna migracja	Dokonano rozeznania rynku pod względem dostępnych rozwiązań systemów kolejkowych oraz przygotowano specyfikację opisu przedmiotu zamówienia. 25 czerwca 2018 roku na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu zamieszczono ogłoszenie o zamówieniu celem wyłonienia dostawcy przedmiotu zamówienia, jakim było dostawa, montaż i uruchomienie fabrycznie nowych urządzeń wraz z oprogramowaniem stanowiącym kompletny system kolejkowy. W postępowaniu swoje oferty złożyło dwóch wykonawców. Została wybrana oferta, która uzyskała najwyższą łączną liczbę punktów. - 20 sierpnia 2018 r. podpisano z wyłoniętym dostawcą systemu kolejkowego umowę. Zgodnie z założeniami projektu system kolejkowy wdrożono w trzech lokalizacjach, tj. w Katowicach, Bielsku-Białej i w Częstochowie. Wdrożenie polegało m.in. na dostarczeniu, zainstalowaniu i uruchomieniu systemu we wskazanych lokalizacjach, a także zainstalowaniu i skonfigurowaniu oprogramowania stanowiącego integralną część systemu. Jednocześnie zgodnie z zapisami umowy, przeprowadzono również szkolenia dla wszystkich użytkowników systemu, a także dla administratorów. W okresie funkcjonowania systemu, można zauważyć zwiększenie zadowolenia cudzoziemców z komfortu oczekiwania na obsługę, szczególnie w lokalizacjach w Bielsku-Białej i Częstochowie, gdzie do tej pory nie było systemu, który regulowałby kolejkę oczekujących osób. Zakupiono ponadto tablice informacyjne promujące projekt. Zamontowany sprzęt – elementy systemu kolejkowego (automaty biletowe, wyświetlacze, terminale przywoławcze) – został oklejony naklejkami informacyjnymi.	Brak rozbieżności

Podniesienie kompetencji językowych pracowników Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców Śląskiego Urzędu Wojewódzkiego / 2-integracja/legalna migracja	Wykonawcę tablic wyłoniono w drodze zapytania ofertowego. Uruchomiona została rezerwa celowa. W okresie od kwietnia 2018 do grudnia 2019 r. dla pracowników Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców zrealizowane zostały kursy języka angielskiego oraz rosyjskiego. Celem kursów był rozwój kompetencji komunikacyjnych pracowników, co ma zapewnić znaczną poprawę jakości i szybkości obsługi cudzoziemców. Wykonawców do realizacji kursów wyłoniono w trybie zapytania ofertowego (zapytanie rozsyłane było drogą mailową do potencjalnych wykonawców przedmiotu usługi). Jednocześnie z uwagi na powstałe komplikacje w trakcie wylaniania wykonawców przewidziany w harmonogramie projektu termin rozpoczęcia zajęć, planowany na I kwartał, uległ przesunięciu i zajęcia ostatecznie rozpoczęły się w II kwartale. W sumie kursami objętych zostało 19 pracowników zaangażowanych w obsługę cudzoziemców. Kursy zorganizowane zostały w 7 grupach. Katowice: Grupa 1 – angielski A1 (2 osoby) Grupa 2 – angielski A2 (3 osoby) Grupa 3 – angielski B2 (3 osoby) Grupa 4- rosyjski A1 (5 osób) Grupa 5 – rosyjski A2 (1 osoba) Bielsko-Biała Grupa 6 – angielski A1 (2 osoby) Grupa 7 – angielski A2 (3 osoby) Kursy, w przypadku pracowników świadczących pracę w Katowicach, realizowane były w gmachu Urzędu, przy ul. Jagiellońskiej 25. Wykonawcą kursów była szkoła językowa Britannia. Kursy języka angielskiego	Rozbieżność w planowanym terminie rozpoczęcia zajęć dla grupy z Katowic: 23 marca br. wykonawca (szkoła językowa Open School) wyłoniony do przeprowadzenia kursów językowych dla pracowników świadczących pracę w Katowicach poinformował, że lektorzy zaproponowani do przeprowadzenia zajęć zrezygnowali, tym samym wykonawca przestał spełniać wymagania określone w zapytaniu ofertowym. Jednocześnie wykonawca zwrócił się z prośbą, aby umożliwić mu w terminie do 6 kwietnia 2018 r. pozyskanie nowych lektorów, którzy jednocześnie będą spełniać wymagania określone w zapytaniu ofertowym. Jako że ostatecznie wykonawca nie zapewnił lektorów i odstąpiono od podpisania z Nim umowy. Podjęto ponadto rozmowy z kolejną - wskazaną w protokole - szkołą językową, która spełniała wymogi określone w zapytaniu, jednakże szkoła odmówiła współpracy. Odnosząc się do powyższego przystąpiono do rozpoczęcia kolejnej procedury w trybie zapytania ofertowego. Do realizacji usługi wyłoniono szkołę językową Britannia, z którą podpisano umowę 25.05.2018 roku, zaś zajęcia rozpoczęły się 28.05.2018 r. Rozbieżność w planowanym terminie rozpoczęcia zajęć dla grupy z Bielska-Białej: 26 marca br. pracownik, który deklarował udział w kursie języka rosyjskiego poinformował, że rozwiązuje stosunek pracy. Na jego miejsce nie udało się znaleźć innego pracownika, który chciałby wziąć udział w kursie języka rosyjskiego. Udało się natomiast pozyskać pracownika - zaangażowanego w obsługę cudzoziemców- zainteresowanego udziałem w kursie języka angielskiego na poziomie A2. Jednocześnie mając na uwadze, że zgodnie z założeniami pracownicy w Bielsku-Białej mieli rozpocząć kurs na poziomie A1, koniecznym stało się, aby wyłoniony wykonawca zapewnił lektora również dla poziomu A2, co udało się uczynić 28 marca br. Powyższe jednak spowodowało, że umowa z wykonawcą została podpisana w późniejszym terminie, a co za tym idzie planowany termin rozpoczęcia zajęć
---	---	--

	prowadzone były przez dwóch lektorów (– grupa A1, – grupa A2, B2). Zajęcia z języka rosyjskiego, zarówno dla grupy A1 i A2, prowadzone były przez Panią . Podczas zajęć wykorzystywano podręczniki oraz dodatkowe materiały przygotowywane przez lektorów (ćwiczenia gramatyczne, krótkie teksty). Kursanci byli na bieżąco poddawani ocenie przez lektorów. W ich ocenie uczestnicy kursów byli zmotywowani do zajęć, co znalazło przełożenie na ich postępy w nauce i zakończenie kursów z wynikami pozytywnymi. Dla pracowników świadczących pracę w Bielsku-Białej kursy realizowane były w Oddziale Zamiejscowym w Bielsku-Białej, przy ul. Piastowskiej 40. Wykonawcą kursów był Word – Szkoła Języków Obcych Time. Grupę z języka angielskiego na poziomie A1 prowadził Pan „, zaś grupa na poziomie A2 Pani . Praca na zajęciach polegała na zapoznawaniu się z nowym słownictwem i strukturami gramatycznymi przydatnymi w skutecznym porozumiewaniu się z cudzoziemcami. Podczas zajęć wykorzystywano podręczniki oraz dodatkowe materiały przygotowywane przez lektorów (fiszki ze słownictwem, płyty CD etc.) Testy diagnozujące pozwalające na ewaluację pozyskanej wiedzy i umiejętności oraz obszary wymagające dalszej pracy przeprowadzane były po przerobieniu określonej partii materiału, a ich wyniki omawiane były z kursantami. W trakcie kursu zwrócono również uwagę na możliwości dalszej pracy własnej i sposoby na poprawienie płynności językowej. - W trakcie trwania projektu dwóch pracowników uczestniczących na kurs języka rosyjskiego na poziomie A1 złożyło wypowiedzenie umowy o pracę (– w grudniu 2018 oraz – w lipcu 2019, przy czym z kursu zrezygnowała już z końcem kwietnia 2019 r.). Jednocześnie ww. osoby zwróciły na konto Urzędu środki jakie poniesione zostały w ramach projektu na ich	przesunął się na kwiecień 2018 r.(pierwsze zajęcia rozpoczęły się 06.04.2018 r.). Wyjaśnienie rozbieżności: - – 1 029,65 zł, środki te poniesione zostały od kwartału II po kwartał IV. Zwrócona kwota potraktowana została jako wydatek niekwalifikowalny i w związku z powyższym kwota z projektu na fakturze nr FA/527/2018/A została proporcjonalnie pomniejszona o dokonany zwrot tj. 1 029,65 zł i sfinansowana została ze środków własnych Urzędu.
--	--	---

	udział w kursie od początku jego trwania, i tak: W ich miejsce w kursie uczestniczyli inni pracownicy Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców zaangażowani w obsługę cudzoziemców państw trzecich w takim samym stopniu, jak w przypadku zwolnionych pracowników (za r. , za pa . . .) - Pa . . . , która uczęszczała na kurs j. angielskiego na poziomie A1 z uwagi na długotrwałe . . . musiała zrezygnować z udziału w kursie. W jej zastępstwie (od sierpnia 2019 r.) w kursie uczestniczyła Pa . . . która pomimo późnego dołączenia do grupy kurs ukończyła z wynikiem pozytywnym. - Cel jakim było podniesienie kwalifikacji językowych pracowników zajmujących się bezpośrednią obsługą cudzoziemców należy uznać za zrealizowany. - W trakcie realizacji kursów językowych uruchomionych zostało 7 rezerw celowych.	- 1 487,25 z, środki te poniesione zostały począwszy od kwartału II do końca kwietnia 2019 r., tj. początku kwartału VI realizacji projektu. Zwrot dokonany został w początkiem lipca 2019 r., a zwrócona kwota potraktowana została jako wydatek niekwalifikowalny i w związku z powyższym kwota z projektu na fakturze nr FA/304/2019/A została proporcjonalnie pomniejszona o dokonany zwrot tj. 1 487,25 zł i sfinansowana została ze środków własnych Urzędu.
--	--	---

3. Modyfikacje projektu: wniosku o dofinansowanie (działania, harmonogram, inne), budżetu, formularza wskaźników:

- a) zmiany, które nie wymagają zgody OD lub aneksowania umowy; w przypadku przesunięć między pozycjami do 10% budżetu kosztów bezpośrednich na warunkach określonych w art. 12 umowy finansowej należy zawsze dołączyć budżet projektu uwzględniający przesunięcia, w formacie Excel,
 - b) zmiany, które zostały zatwierdzone przez OD (krótki opis zmiany, data zatwierdzenia przez OD).
- zmiana wskaźników dotyczyła liczby zrealizowanych godzin kursu (wskaźnik określony został poprzez przeliczenie łącznej liczby godzin kursu 160h przez ilość osób tj. 19 (160 h*19 os.= 3040). Tak przyjęty wskaźnik oznaczał, że wszyscy uczestnicy kursów powinni wypełnić miernik 100%, co byłoby trudne do zrealizowania chociażby z uwagi na L4. Obecnie przyjęty wskaźnik to: 160 h*7 grup = 1120. Formularz wskaźników został odpowiednio uaktualniony;
- zmiana uczestników kursów w odniesieniu do założeń przyjętych na etapie składania wniosku (co ma wpływ na zmianę procentowego udziału w obsłudze cudzoziemców) oraz zmiana deklarowanych poziomów zaawansowania:

Wniosek do projektu nr: 7-2017/OG - FAMI „Poprawa jakości usług świadczonych na rzecz obywateli państw trzecich poprzez wdrożenie systemu kolejkowego usprawniającego obsługę klienta oraz podniesienie kompetencji językowych pracowników Śląskiego Urzędu Wojewódzkiego” pisany był w 2017 roku i założenia do niego były przyjęte dla innych pracowników, niż ci, którzy uczęszczali na kursy językowe. W przypadku niektórych pracowników inny był ich procentowy udział w zadaniach związanych z bezpośrednią obsługą klienta państw trzecich aniżeli ten określony pkt. 6 wniosku. Co za tym idzie zmianie uległ sposób wyliczenia kosztów kwalifikowalnych metodą „mixed-use”.

Zmiany zostały zaakceptowane pismem COPE-AM.4800.104.1.29.2018/JM z 9 sierpnia 2018 r.

4. Zakres, w jakim projekt osiągnął zamierzone rezultaty do czasu złożenia raportu końcowego – szczegółowy opis wraz z podaniem danych liczbowych w kontekście założeń przedstawionych w opisie projektu będącym częścią wniosku (dotyczy wyłącznie raportu końcowego):

Zamierzone rezultaty jak założono w opisie projektu będącym częścią wniosku	Osiągnięte rezultaty
System kolejkowy	Uruchomienie nowego systemu kolejkowego spotkało się z bardzo pozytywnym odbiorem cudzoziemców – użytkowników systemu. W ich opinii system funkcjonujący w Katowicach jest bardziej zrozumiały od poprzedniego. Zakup nowego, wydajnego systemu z pewnością ma wpływ na kształtowanie pozytywnego wizerunku administracji publicznej. System zwiększył potencjał informatyczny urzędu, a co za tym idzie w znaczący sposób wpłynął na usprawnienie obsługi klientów Urzędu, pochodzących z państw trzecich. Pozytywne opinie dot. systemu są także komunikowane przez pracowników zajmujących się bezpośrednią obsługą klientów.
Kursy językowe	19 pracowników Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców zaangażowanych w bezpośrednią obsługę cudzoziemców państw trzecich ukończyło kursy językowe, w tym: - 4 osoby ukończyły kurs angielskiego na poziomie A1 - 6 osób ukończyło kurs angielskiego na poziomie A2 - 3 osoby ukończyło kurs angielskiego na poziomie B2 - 5 osób ukończyło kurs rosyjskiego na poziomie A1 - 1 osoba ukończyła kurs rosyjskiego na poziomie A2 Łącznie zrealizowanych zostało 1120 h kursu (7 grup x 160 h) Pracownicy pozytywnie oceniają zrealizowane kursy, część z nich wyraziło wolę dalszego podnoszenia kwalifikacji zawodowych.

5. Lista osób zaangażowanych w realizację projektu(w tym wolontariuszy) wraz z informacją nt. funkcji pełnionej w projekcie oraz formy (dotyczy także osób wynagradzanych w ramach kosztów pośrednich):

Lp.	Imię i nazwisko	Funkcja w projekcie	Pozycja budżetu	Forma zatrudnienia
1.	..	nadzór merytoryczny w zakresie projektu, w ramach zadań realizowanych przez Biuro Organizacyjno-Budżetowe	750, 75011 - par. 402	powołanie
2.	starszy inspektor wojewódzki	odpowiada za część merytoryczną (w ramach zadań realizowanych przez Biuro Organizacyjno-Budżetowe) dot. wyłonienia wykonawców do realizacji kursów językowych	750, 75011 - par.402	umowa o pracę na czas nieokreślony
3.	-	Koordinator projektu	750, 75011 - par. 402	Powołanie
4.		Rozliczanie projektu oraz przygotowanie wniosków o płatność	750, 75011 - par. 402	Umowa o pracę na czas nieokreślony
5.	starszy inspektor wojewódzki koordynowania	koordynacja prac związanych z wdrożeniem systemu kolejkowego w Biurze Obsługi Klienta (BOK)	750, 75011 - par. 402	umowa o pracę na czas nieokreślony
6.	-	koordynacja prac związanych z wdrożeniem systemu kolejkowego	750, 75011 - par. 402	umowa o pracę na czas nieokreślony

Podane zostały wszystkie osoby zaangażowane w realizację projektu. Osoby te nie są wynagradzane w ramach projektu ani z kosztów bezpośrednich, ani z kosztów pośrednich.

W budżecie projektu nie zaplanowano środków na wynagrodzenia w ramach kosztów bezpośrednich i pośrednich. W związku z powyższym w tabeli jest ujęta klasyfikacja budżetowa urzędu.

6. Wykaz zamówień udzielonych w raportowanym kwartale z zastosowaniem uproszczonej procedury przetargowej lub jednego z trybów wskazanych w ustawie Prawo zamówień publicznych.

Oświadczam, że we wszystkich przypadkach, gdy podpisanie kontraktu, umowy lub zlecenia wykonania roboty lub usługi wymagało zastosowania uproszczonej procedury przetargowej lub jednego z trybów wskazanych w ustawie Prawo zamówień publicznych zastosowano się do wymogów wskazanych w ustawie oraz umowie finansowej.

Lista zamówień udzielonych w raportowanym kwartale:

Ip.	Nazwa przedmiotu zamówienia	Tryb postępowania	Szacunkowa wartość zamówienia	okres realizacji zamówienia zgodnie z umową	Realizacja zamówienia			
					Data ogłoszenia zamówienia a/ zapytania ofertowego	Data podpisania umowy z wykonawcą	Wartość umowy zawartej z wykonawcą	Uwagi
			w złotych	od ... - do	DD-MM-RRRR	DD-MM-RRRR	w złotych	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	<u>Dot. kursów językowych dla pracowników świadczących prace w Katowicach</u> Przeprowadzenie kursów języka angielskiego oraz języka rosyjskiego dla pracowników Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców Śląskiego Urzędu Wojewódzkiego w Katowicach zajmujących się bezpośrednią obsługą cudzoziemców – obywateli państw trzecich.	zapytanie ofertowe		-	13.02.2018	-	-	Wyloniony w drodze zapytania ofertowego Wykonawca zaproponował 48 000,00 zł za przeprowadzenie kursów, jednakże ostatecznie nie doszło do podpisania umowy.
2.	<u>Dot. kursów językowych dla pracowników świadczących prace w Bielsku-Białej:</u> Przeprowadzenie kursów języka angielskiego oraz języka rosyjskiego dla pracowników Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców Śląskiego Urzędu Wojewódzkiego w Katowicach zajmujących się bezpośrednią obsługą cudzoziemców – obywateli państw trzecich.	zapytanie ofertowe	82 310,00 zł, w tym 73 873,00 zł w ramach FAMI	kwiecień 2018- grudzień 2019	13.02.2018 oraz 22.02.2018	05.04.2018	25 280,00 zł	Z uwagi na fakt, iż w ramach zapytania z dnia 13.02.2018 r. wpłynęła tylko jedna ważna oferta - zgodnie z podręcznikami Beneficjenta – procedura zapytania ofertowego została powtórzona 22.02.2018 r.

3.	<u>Dot. kursów językowych dla pracowników świadczących prace w Katowicach</u> Przeprowadzenie kursów języka angielskiego oraz języka rosyjskiego dla pracowników Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców Śląskiego Urzędu Wojewódzkiego w Katowicach zajmujących się bezpośrednią obsługą cudzoziemców – obywateli państw trzecich.	Zapytanie ofertowe	57 030,00 zł	maj 2018- grudzień 2019 r.	10.04.2018	25.05.2018	58 272,20 zł	W ramach kwoty 58 275,20 zł 56 307,68 zł to koszty kwalifikowalne (wyliczone na podstawie procentowego udziału zadań w obsłudze cudzoziemców w państwach trzecich) i mieszczą się w założeniach wskazanych we wniosku o dofinansowanie w ramach projektu nr 29/7-2017/OG-FAMI. Jednocześnie zwiększeniu ulega wkład Urzędu w ramach kosztów niekwalifikowalnych (budżet Urzędu przewiduje zabezpieczenie wyższej kwoty na realizację przedmiotowych kursów)
4.	Dostawa, montaż i uruchomienie fabrycznie nowych urządzeń wraz z oprogramowaniem stanowiącym kompletny system kolejkowy (zwany dalej Systemem), umożliwiający zarządzanie ruchem klientów oraz rezerwację wizyt przez sieć Internet wraz z opieką	Przetarg nieograniczony	350.000,00	od 20-08-2018 do 5-11-2018	25-06-2018	20-08-2018	252.150,00	nd.

	autorską i usługą serwisową w Śląskim Urzędzie Wojewódzkim							
5.	Wykonanie 3 szt. tablic informacyjnych promujących projekt finansowany z FAMI (po jednej sztuce dla Katowic, Bielska-Białej i Częstochowy.	Zapytanie ofertowe	zgodnie z fakturą: 608,85 zł	nd.	30-11-2018	nd.	zgodnie z fakturą: 608,85 zł	nd.

7. Opis udziału partnerów w realizacji projektu (opis powinien zawierać: (a) aspekt finansowy; np. kwoty uzyskane w ramach projektu lub wkład finansowy i rzeczowy wniesiony do projektu; (b) aspekt merytoryczny: zadania zrealizowane przez partnerów):

Projekt realizowany bez partnerów.

8. Komentarze na temat możliwej synergii/uzupełniania się z innymi działaniami realizowanymi na poziomie europejskim, krajowym lub lokalnym (dotyczy wyłącznie raportu końcowego):

Udział pracowników w kursach językowych przyczynił się do podniesienia kwalifikacji językowych, co niewątpliwie będzie się mogło przełożyć na łatwiejszy kontakt z obywatelami państw trzecich. Uzyskane kompetencje językowe pracownicy będą mogli wykorzystać w kontakcie z każdym „klientem zagranicznym”, co stanowi **istotny element w budowaniu pozytywnego wizerunku administracji publicznej**. Na realizację kursów językowych Urząd - w trakcie trwania projektu - wydatkował z „własnego budżetu” środki w łącznej kwocie **12 450,94 zł.**

Zakup nowego systemu nie tylko przyczynił się do poprawy jakości obsługi obywateli państw trzecich, ale również poprawy jakości obsługi wszystkich klientów Urzędu załatwiających swoje sprawy w Biurze Obsługi Klienta Urzędu (ma to również pozytywny wpływ na obraz administracji publicznej). Na zakup systemu Urząd wydatkował w ramach własnych środków **138 682,50 zł.**

9. Opis problemów napotkanych podczas realizacji projektu:

- komplikacje w trakcie wyłaniania wykonawców (opisano w pkt. 2 raportu), a co za tym idzie - przewidziany w harmonogramie projektu termin rozpoczęcia zajęć, planowany na I kwartał - uległ przesunięciu i zajęcia ostatecznie rozpoczęły się w II kwartale;

- błędnie przyjęty sposób wyliczenia wskaźników dot. liczby zrealizowanych godzin kursu:

wskaźnik dot. liczby zrealizowanych godzin określony został przeliczając łączną liczbę godzin kursu 160h przez ilość osób tj. 19 (160 h*19 os.= 3040). Tak przyjęty wskaźnik oznacza, że wszyscy uczestnicy kursów powinni wypełnić miernik 100%. Umowy podpisane z Wykonawcami co prawda przewidywały możliwość dwukrotnego bezkosztowego odrobienia nieobecności, ale w ramach grupy, nie przewidywały natomiast indywidualnego odrabiania zajęć;

- zmiana uczestników kursów w odniesieniu do założeń przyjętych na etapie składania wniosku (co ma wpływ na zmianę procentowego udziału w obsłudze cudzoziemców) oraz zmiana deklarowanych poziomów zaawansowania:

- wniosek do projektu nr: 7-2017/OG - FAMI „Poprawa jakości usług świadczonych na rzecz obywateli państw trzecich poprzez wdrożenie systemu kolejkowego usprawniającego obsługę klienta oraz podniesienie kompetencji językowych pracowników Śląskiego Urzędu Wojewódzkiego” pisany był w 2017 roku i założenia do niego były przyjęte dla innych pracowników, niż ci, którzy uczęszczali na kursy językowe. W przypadku niektórych pracowników inny był ich procentowy udział w zadaniach związanych z bezpośrednią obsługą klienta państw trzecich aniżeli

ten określony pkt. 6 wniosku. Co za tym idzie zmianie uległ sposób wyliczenia kosztów kwalifikowalnych metodą „mixed-use”.

- ponadto jeden pracownik, który deklarował udział w kursie języka rosyjskiego jeszcze przed rozpoczęciem kursów rozwiązał stosunek pracy. Na jego miejsce nie udało się znaleźć innego pracownika, który chciałby wziąć udział w kursie języka rosyjskiego. Udało się natomiast pozyskać pracownika- zaangażowanego w obsługę cudzoziemców- zainteresowanego udziałem w kursie języka angielskiego na poziomie A2 (problem ten został zgłoszony w raporcie za I kwartał i dotyczył rozbieżności w planowanym terminie rozpoczęcia kursów). Odnosząc się do powyższego zwrócić należy uwagę, że zmianie uległa liczba osób na danym języku, aniżeli ta wskazana w pkt. 6 wniosku.

- w przypadku 3 osób zmiana deklarowanego poziomu znajomości języka angielskiego: dla 2 osób z Bielska-Białej przejście z grupy A1 do A2, przy czym zmiana ta nastąpiła przed samym rozpoczęciem kursów. W przypadku 1 osoby z Katowic deklaracja przejścia z grupy A2 do grupy A1 została zgłoszona już w trakcie trwania kursu. Pracownik ten do końca II kwartału uczęszczał na zajęcia zgodnie z wcześniej przyjętymi we wniosku założeniami.

- rozwiązanie umowy o pracę przez dwóch uczestników kursu i zwrot kosztów poniesionych na realizację kursów.

10. Opis działań poprzez które realizowano obowiązek jak najszerzego informowania o współfinansowaniu projektu w ramach FAMI [oraz budżetu państwa]:

Na stronie internetowej Śląskiego Urzędu Wojewódzkiego w Katowicach (www.katowice.uw.gov.pl) zamieszczony został baner z logo Funduszu Azylu Migracji i Integracji po otwarciu którego przechodzi się na stronę Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców, gdzie znajduje się informacja o realizacji projektu przez Wojewodę.

Wszystkie pisma związane z projektem są oznakowane logo Funduszu FAMI zgodnie z wymogami Podręcznika Beneficjenta.

Ponadto:

- listy obecności, raporty po zakończeniu kursów
 - podręczniki do nauki języka rosyjskiego i angielskiego
 - szafy, w których przechowywana jest dokumentacja projektowa
- oznaczone zostały logo projektu (zawierającym inf. o współfinansowaniu w ramach z Programu Krajowego Funduszu Azylu, Migracji i Integracji, Bezpieczna przystań), a na salach, w których odbywały się zajęcia umieszczona była informacja o współfinansowaniu kursów z Programu Krajowego Funduszu Azylu, Migracji i Integracji
- na terenie Urzędu (w tym również w placówkach zamiejscowych w Bielsku-Białej i Częstochowie) umieszczone są tablice informacyjne promujące projekt;
 - na telewizorach umieszczonych w Biurze Obsługi Klienta wyświetlana jest informacja o projekcie;
 - zamontowany sprzęt – elementy systemu kolejkowego (automaty biletowe, wyświetlacze, terminale przywoławcze) – został oklejony naklejkami informacyjnymi. Ponadto podczas prezentowania informacji dla klientów na ekranach systemu kolejkowego jest wyświetlany slajd dot. współfinansowania projektu.

11. Ogólna ocena projektu do momentu przygotowania raportu kwartalnego/końcowego, w tym opis metod i narzędzi wykorzystywanych do zarządzania projektem:

Zrealizowane przedsięwzięcia oceniane są pozytywnie:

- pracownicy uczęszczający na kursy pozytywnie ocenili udział w kursach;
- uruchomienie nowego systemu kolejkowego spotkało się z bardzo pozytywnym odbiorem cudzoziemców – użytkowników systemu. W ich opinii system funkcjonujący w Katowicach jest bardziej zrozumiały od poprzedniego. Pozytywne opinie są także komunikowane przez pracowników zajmujących się bezpośrednią obsługą klientów.

Realizacja projektu oceniana jest pozytywnie, na co wpływ niewątpliwie ma szeroka współpraca pomiędzy Biurem pełniącym nadzór merytoryczny w zakresie projektu, w ramach realizowanych przez niego zadań (tj. m.in. nadzór nad prawidłową realizacją kursów) a Koordynatorem projektu.

12. Czy projekt miał wpływ na realizację polityki równych szans – należy uzasadnić (dotyczy wyłącznie raportu końcowego):

- pozytywny (jeżeli podjęte działania w toku realizacji projektu spowodowały pozytywne zmiany w obszarze polityki równych szans):
- negatywny (jeżeli sposób realizacji projektu spowodował lub spowoduje jakiekolwiek ograniczenia w dostępie do projektu bądź w czasie jego realizacji, bądź w okresie jego eksploatacji; albo będzie dyskryminował osoby uczestniczące/korzystające z projektu):
- neutralny (jeżeli działania podjęte w toku realizacji projektu nie ograniczały dostępu do projektu w czasie jego realizacji i/lub eksploatacji):

Dzięki nowemu, wydajnemu systemowi usprawniono obsługę klientów Urzędu, nie tylko obywateli państw trzecich ale wszystkich klientów załatwiających swoje sprawy w Biurze Obsługi Klienta. Cały proces od pobrania biletu do przywołania na stanowisko może przebiegać w jednym z trzech języków: polskim, angielskim oraz rosyjskim. Dzięki temu w wybranym języku: jest prezentowane menu na biletomacie, wydrukowany bilet z numerem, a także przywołanie do właściwego stanowiska (zarówno na ekranie, jak i głosowo).

Projekt, w części dotyczącej podniesienia kompetencji językowych pracowników Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców zakładał, że jego uczestnikami będą pracownicy zaangażowani w obsługę obywateli państw trzecich. Każdy pracownik wpisujący się w założenia projektu mógł w nim uczestniczyć. Jedynym warunkiem było posiadanie umowy na czas nieokreślony, co miało zagwarantować ciągłość projektu.

13. Jeżeli realizowane przedsięwzięcie należało do projektów, które mogą mieć znaczący wpływ na środowisko w związku z jego charakterem, rozmiarem lub lokalizacją (gdy projekt jest rodzajem przedsięwzięcia objętym Aneksami I i Aneksami II Dyrektywy Rady 85/337/WE w sprawie oceny wpływu na środowisko naturalne) to czy jego realizacja była zgodna ze wspólnotowymi wymogami odnośnie środowiska naturalnego (dotyczy wyłącznie raportu końcowego)?

TAK (uzasadnienie):

NIE (uzasadnienie):

NIE DOTYCZY (uzasadnienie):

Projekt nie należał do projektów mogących mieć znaczący wpływ na środowisko

14. Jeżeli projekt obejmował pomoc publiczną to czy został zrealizowany zgodnie z unijnymi wymogami dotyczącymi tej dziedziny? Czy beneficjent przestrzegał zasad wynikających z ustawy z dnia 30 kwietnia 2004 r. o postępowaniu w sprawach dotyczących pomocy publicznej (dotyczy wyłącznie raportu końcowego)?

TAK (uzasadnienie):

NIE (uzasadnienie):

NIE DOTYCZY (uzasadnienie):

Projekt nie obejmował pomocy publicznej

15. Finalna wartość wydatków dotyczącą poszczególnych celów szczegółowych. Należy przedstawić także aktualizację metodologii wykazującej podział kosztów między cele szczegółowe (z uwzględnieniem charakteru działań, liczby osób objętych wsparciem,

intensywności wsparcia itd.) dołączonej do wniosku o przyznanie dofinansowania-(dotyczy wyłącznie raportu końcowego)

SYSTEM KOLEJKOWY: łączna wartość zakupu usługi wyniosła 252 150.00 zł, z czego:

75 645,00 zł - wydatek kwalifikowalny

138 682,50 zł - środki własne budżetu Urzędu (jednocześnie w ramach zawartej z wykonawcą umowy w trzecim roku jej obowiązywania Urząd z własnych środków poniesie wydatek w wysokości 37 822,50 zł za opiekę autorską i usługę serwisową).

ZAKUP TABLIC INFORMACYJNYCH PROMUJACYCH PROJEKT: łączna wartość zakupu

608,85 zł (wydatek kwalifikowalny w całości)

KURSY JĘZYKOWE: łączna wartość usługi wyniosła 83 555,20 zł, z czego:

71 104,26 zł - wydatek kwalifikowalny

12 450,94 zł - środki własne budżetu Urzędu

sposób wyliczenia kosztów kwalifikowalnych opierał się na metodzie „mixed-use” (sposób wyliczenia w przypadku kursów językowych w załączeniu do raportu)

Metodologia wyliczenia kosztów kwalifikowalnych w ramach zakupu systemu kolejowego w trakcie trwania projektu nie uległa zmianie.

16. Informacja o miejscu archiwizacji dokumentów (w przypadku zmiany miejsca archiwizacji dokumentów oraz w przypadku zawieszenia lub zaprzestania przez beneficjenta działalności należy pisemnie poinformować COPE MSW o miejscu archiwizacji dokumentów) - dotyczy wyłącznie raportu końcowego:

Dokumentacja projektowa przechowywana jest w następujących komórkach organizacyjnych:

- Biuro Administracyjne/Oddział do Spraw Zamówień Publicznych: dokumenty przetargowe dot. zakupu systemu kolejowego – (... 8);

- Biuro Organizacyjno-Budżetowe/Oddział do Spraw Księgowości i Realizacji Budżetu: cała dokumentacja księgowa – (P 2);

- Biuro Organizacyjno-Budżetowe/Oddział do Spraw Zarządzania Personalem i Organizacji:
dokumentacja dotycząca kursów językowych – {

17. Dotyczy wyłącznie raportu końcowego:

Oświadczam, że

- 1) zgodnie z art. 5 ust. 2 pkt. 9 Umowy finansowej/Porozumienia finansowego*¹ zobowiązują się do zapewnienia trwałości Projektu przez okres co najmniej 3 lat od zatwierdzenia przez Organ Delegowany raportu końcowego z realizacji Projektu, zgodnie z Podręcznikiem dla Beneficjenta *(jeśli dotyczy)*;
- 2) zgodnie z art. 5 ust. 2 pkt. 10 Umowy finansowej/Porozumienia finansowego* zobowiązują się do pozostawiania właścicielem sprzętu przez okres co najmniej 3 lat od momentu zakończenia Projektu i użytkowania przedmiotowego sprzętu na rzecz kontynuacji działań przewidzianych Projektem lub działalność statutową Beneficjenta przez ten sam okres, o ile, w uzasadnionych przypadkach, sprzęt nie zostanie przekazany nieodpłatnie uczestnikom Projektu *(jeśli dotyczy)*.

18. Dotyczy wyłącznie raportu końcowego: jeżeli przedmiotem projektu jest finansowanie infrastruktury, sprzętu lub systemów informatycznych, które wykorzystywane są również do innych celów niż cele FAMI należy określić proporcję faktycznego wykorzystania.

¹ * Niepotrzebne skreślić

Z uzyskanych statystyk nowego systemu kolejkowego wynika, że cudzoziemcy – obywatele państw trzecich stanowią 38% użytkowników systemu kolejkowego w Katowicach. Wynik ten jest zatem o 7% wyższy od wyliczeń sprzed zakupu systemu, kiedy to cudzoziemcy stanowili 31%.

19. Załączniki:

- 1. Formularz wskaźników**
- 2. Wniosek beneficjenta o poświadczenie wydatków**
- 3. Zestawienie wydatków**
- 4. Potwierdzenia zapłaty faktur**